



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 174/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GARANTE / SKY ITALIA S.R.L.  
(GU14 n. 1706/2015)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. Garante, del 13 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il Sig. Garante lamenta la mancata risposta al reclamo da parte di Sky Italia S.r.l.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver comunicato all'operatore, il 1 agosto 2014, l'intenzione di recedere dal contratto a decorrere dalla data della sua naturale scadenza e di avervi ricevuto riscontro solo in data 22 aprile 2015.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, nell'ordine:

- i.* il rimborso delle spese legali sostenute per l'espletamento della presente procedura;
- ii.* la corresponsione degli indennizzi per la mancata risposta al reclamo in relazione al periodo compreso dal 1 agosto 2014 al 22 aprile 2015.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha dichiarato di aver ricevuto, in data 1 agosto 2014, la comunicazione di disdetta del contratto di abbonamento ai servizi Sky n. 14922697, intestato al Sig. Garante. Conseguentemente, il 30 settembre 2014, data in cui il contratto sarebbe venuto a naturale scadenza, il gestore ha chiuso l'abbonamento.

In data 17 marzo 2015 il legale del Sig. Garante ha inviato una comunicazione con la quale chiedeva il rimborso dei canoni addebitati all'istante nei mesi successivi al settembre 2014. Tale comunicazione è stata riscontrata, il successivo 18 marzo, sia *“attraverso una lettera”*, in atti, che *“tramite mail”*, pure in atti. *“Il successivo 22/04/2015, a seguito delle verifiche effettuate, Sky ha inviato una ulteriore lettera all'attenzione dell'avvocato del Sig. Garante”*, al fascicolo, con cui lo informava che Sky Italia S.r.l. aveva provveduto a chiudere il contratto di abbonamento il 30/09/2014, data di scadenza naturale del rapporto, e a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati nelle fatture riferite al periodo successivo a tale data. Tuttavia, il legale dell'istante, con missive successive, ha avanzato richiesta di indennizzo per presunta mancata risposta ai reclami inviati dall'utente, *“identificando quale reclamo anche la comunicazione di disdetta inviata in data 01/08/2014, cui ad ogni modo la scrivente ha fornito riscontro l'11/08/2014”*, in atti.

Per quanto sopra, Sky Italia S.r.l., in conclusione, ha rappresentato che le contestazioni mosse dal cliente sono palesemente infondate, pertanto non possono essere accolte.

## **3. Motivazione della decisione**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

In primo luogo, si precisa che la comunicazione di disdetta, inviata all'operatore il 1 agosto 2014, non può qualificarsi reclamo, alla stregua della definizione di cui all'articolo 1, let. d) della delibera 179/03/CSP. In relazione a tanto, è evidente che l'istante non poteva attendersi legittimamente che l'operatore riscontrasse una comunicazione di disdetta contrattuale, tantomeno era legittimato a ritenere che, nel silenzio di Sky Italia S.r.l., la comunicazione del 1 agosto 2014 fosse stata "rigettata", come ha addotto in sede di controdeduzioni.

Per quanto attiene alla comunicazione in seguito intercorsa tra l'utente e l'operatore, dalla documentazione in atti si evince che le istanze del Sig. Garante hanno trovato puntuale riscontro. In particolare, risulta che la disdetta è stata gestita correttamente e alcun disservizio è stato patito dall'istante in riferimento al rapporto contrattuale cessato, stante la tempestiva regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente. In relazione a tanto, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo che, per le motivazioni di cui sopra, risulta infondata.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese legali sostenute per l'espletamento della presente procedura, in quanto, a prescindere dal fatto che le pretese dell'utente sono risultate ingiustificate, nell'ambito della procedura esperita l'assistenza di un legale è consentita, ma non richiesta. Pertanto, nell'entità economica del procedimento non può essere riconosciuto alcun importo imputabile alle spese legali eventualmente sostenute dall'istante.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Garante per le motivazioni espresse in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Roma, 19 settembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi